

## Assurer le support PC logiciel

Maintenance, installation, configuration des logiciels

 4,7/5 (14 avis)

 Présentiel ou en classe à distance



4 jours (28 h)

Prix inter : 2.650,00 € HT  
Forfait intra : 6.290,00 € HT

Réf.: SR110

Optimisation de l'utilisation d'un périphérique, d'une vitesse d'intervention, d'un diagnostic précis, d'une détection rapide de l'origine d'une panne... L'entité et les utilisateurs connaissent le coût de l'indisponibilité d'un équipement informatique. Le support technique de l'entreprise doit pouvoir répondre au mieux et dans les meilleurs délais aux attentes des utilisateurs. Cette formation fournira aux participants les connaissances et compétences nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

### A qui s'adresse cette formation ?



#### Pour qui

- Utilisateurs avertis, informaticiens
- Responsables informatique



#### Prérequis

- Avoir suivi la formation "Assurer le support PC matériel" (SR100) ou connaissances équivalentes
- Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !

### Programme

#### 1 - Optimiser Windows XP Professionnel, Windows 7, Windows 8 et Windows 10

- Les principales différences entre XP, Windows 7, 8 et 10
- Gestion de la mémoire sous Windows en mode réel, en mode protégé et en mode virtuel
- Le système multitâche et préemptif
- Les applications 16 bits, 32 bits et 64 bits
- La gestion des périphériques
- Utiliser le Moniteur Système
- Visualiser et configurer le fichier d'échange
- Le fonctionnement des périphériques en mode réel
- Les problèmes de désinstallation des applications
- Les options du menu de démarrage
- Les CD et clés USB de dépannage pour Windows
- Aperçu de la virtualisation

#### 2 - Configurer les principales "clés" du registre

- Sauvegarder la base de registre
- Rechercher des informations dans la base de registre
- Créer des nouvelles entrées
- Changer des paramètres dans la base de registre
- Les utilitaires de "Nettoyage" de la base de registre

- Récupérer une base de registre

### 3 - Mettre en place un réseau local

- Les topologies de réseaux
- Le protocole TCP/IP
- Les outils IP : PING, IPCONFIG, TRACERT...
- Le principe de fonctionnement d'un réseau poste à poste
- Les différents aspects à prendre en compte : les logiciels de télémaintenance, choix des produits réseaux (logiciel, carte, câblage)
- Les environnements réseaux hétérogènes : interconnexion réseaux, ponts, routeurs et passerelles
- Installer des cartes réseaux, configurer le TCP/IP, connecter un poste client à des serveurs, partager et sécuriser les ressources

### 4 - Les accès distants

- L'accès distant sous Windows
- Mettre en place une connexion VPN client

### 5 - Les outils de maintenance

- Les utilitaires d'analyse : les outils intégrés aux systèmes, les outils complémentaires
- Les différentes options de réparation du démarrage de Windows
- Les logiciels de télémaintenance : l'administration distante des postes clients, la prise de contrôle à distance, l'installation et intervention à partir d'un serveur
- Les procédures de restauration à partir du réseau : les logiciels de création d'images disques
- Internet comme outil du support : la recherche d'informations sur le Web, les groupes de discussion, le téléchargement des pilotes
- Rechercher des informations avec Internet

### 6 - Sécuriser les postes du réseau

- Virus : définir une stratégie de protection
- Déploiement et mise à jour des logiciels anti-virus
- Les restrictions utilisateurs
- Les fichiers de stratégie de Windows



#### Les objectifs de la formation

- Acquérir les compétences techniques nécessaires à la mise en oeuvre d'un support technique de second niveau
- Comprendre comment optimiser les performances des systèmes d'exploitation
- Savoir répondre au mieux aux attentes de ses clients internes en termes d'efficacité et de délais
- Disposer des bases nécessaires à la mise en place et à la gestion d'un réseau local



#### Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



#### Les points forts de la formation

- La possibilité de choisir son environnement de travail (Windows XP, 7, 10...).
- Une confrontation permanente à des incidents "réels".
- Les bonnes pratiques et retours terrains permettant de prendre immédiatement en charge un support de niveau 2.
- 92% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.





## Dates et villes 2026 - Référence SR110



Dernières places disponibles



Session garantie

### Paris

du 16 févr. au 19 févr.  
du 13 avr. au 16 avr.

du 6 juil. au 9 juil.  
du 14 sept. au 17 sept.

du 2 nov. au 5 nov.

### A distance

du 16 févr. au 19 févr.  
du 13 avr. au 16 avr.

du 6 juil. au 9 juil.  
du 14 sept. au 17 sept.

du 2 nov. au 5 nov.

### Aix-en-Provence

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 2 nov. au 5 nov.

### Toulouse

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 2 nov. au 5 nov.

### Marseille

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 2 nov. au 5 nov.

### Rouen

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 14 sept. au 17 sept.

## Strasbourg

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 14 sept. au 17 sept.

## Lille

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 2 nov. au 5 nov.

## Sophia Antipolis

du 16 févr. au 19 févr.

du 6 juil. au 9 juil.

du 14 sept. au 17 sept.

## Nantes

du 13 avr. au 16 avr.

du 14 sept. au 17 sept.

du 2 nov. au 5 nov.

## Rennes

du 13 avr. au 16 avr.

du 14 sept. au 17 sept.

du 2 nov. au 5 nov.

## Lyon

du 13 avr. au 16 avr.

du 14 sept. au 17 sept.

du 2 nov. au 5 nov.

## Bordeaux

du 13 avr. au 16 avr.

du 14 sept. au 17 sept.

du 2 nov. au 5 nov.